

# SZABÁLYZAT

## A BETEGPANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJÉRŐL

### TOKAJI EGÉSZSÉGFEJLESZTŐ KÖZPONT

3 9 1 0 Tokaj, Bodrogkeresztúri út 52/a.



KÉSZÍTETTE: DR. SZENTESINÉ DR. SALLAI ZSUZSANNA INTÉZMÉNYVEZETŐ

HATÁLYOS: 2024. 04. HÓ NAPJÁTÓL.

FELÜLVIZSGÁLTA:	FELÜLVIZSGÁLAT IDŐPONTJA:	FELÜLVIZSGÁLÓ ALÁÍRÁSA:

## SZABÁLYZAT A BETEGPANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJÉRŐL

**A Tokaji Egészségfejlesztő Központ** - a továbbiakban: Intézmény - az *egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. tv.* alapján az általa működtetett Dombi Sámuel Kistérségi Egészségközpont - a továbbiakban: Intézmény - betegeinek egészségügyi szolgáltatással kapcsolatos panaszai kivizsgálására a következő szabályzatot - a továbbiakban: Szabályzat - alkotja:

### I. ÁLTALÁNOS ÉS BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

- 1.1. A szabályzat *területi hatálya* kiterjed az Intézmény valamennyi szervezeti egységére, *személyi hatálya* az Intézménnyel munkaviszonyban, megbízási illetve munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyekre, illetőleg az Intézmény egészségügyi szolgáltatását igénybe vevő betegekre.
- 1.2. Jelen szabályzat szerinti eljárási rend nem zárja ki a beteg azon jogát, hogy panaszával más szervhez, illetve az Intézmény fenntartójához forduljon.

### II. A PANASZKIVIZSGÁLÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI

- 2.1. Ha a betegnek az ellátása során felmerülő panasz az őt kezelő szakrendelés/betegellátó egység keretén belül nem rendezhető, kérheti panaszának jelen szabályzat szerinti kivizsgálását.
- 2.2. A panasz kivizsgálás az Intézmény vezetőjének hatáskörébe tartozik, melynek jogát távollétében az általa kijelölt személy, ilyen hiányában a vezető ápoló gyakorolja.
- 2.3. A beteg az Intézménnyel szembeni, egészségügyi ellátással kapcsolatosan felmerülő bármilyen panaszát a szabályzat szerinti eljárás keretében kérheti, hogy vizsgálják ki. A panaszt írásban kell benyújtani az intézményvezető részére, írásképtelen beteg a Titkárságon mondhatja jegyzőkönyvbe a panaszát.
- 2.4. Az írásban benyújtott panasz - külön iktatószámmal - beiktatásra kerül.
- 2.5. A panasz kivizsgálásra előírt 30 napos jogszabályi határidő kezdő napja a panasz benyújtásának napja.
- 2.6. A benyújtott panasz kivizsgálása érdekében, ha az intézményvezető szükségesnek tartja, személyesen is meghallgatja a panaszost, akit a meghallgatás időpontjáról telefonon vagy írásban értesítenek. A meghallgatásról jegyzőkönyvet kell felvenni.
- 2.7. Ha a panasz tárgya intézményi dolgozót érint, az intézmény vezetője 8 napos határidő biztosítása mellett a panasz kivizsgálását átadhatja a dolgozó közvetlen munkahelyi vezetőjének, aki a megjelölt határidő alatt kivizsgálja a panaszbejelentést és erre vonatkozóan írásbeli feljegyzést készít az intézményvezetőnek.
- 2.8. A panasz tárgyának súlyára tekintettel az intézmény vezetője ad hoc bizottságot is létrehozhat a panasz kivizsgálása érdekében, illetőleg igénybe veheti külső szakértő vagy jogász segítségét.
- 2.9. A panasz kivizsgálására az egészségügyről szóló törvény rendelkezései, valamint a hatályos jogszabályok, szakmai protokollok, előírások, ajánlások illetve a szakmai kamarák etikai szabályzatainak figyelembe vételével történik.

## SZABÁLYZAT A BETEGPANASZOK KIVIZSGÁLÁSÁNAK RENDJÉRŐL

- 2.10. Ha a panaszbejelentés tárgya alapján etikai vétség gyanúja merül fel, az intézményvezető a panaszbejelentés tényéről értesíti az Orvosi Kamara Etikai Bizottságát, illetőleg a Szakdolgozói Kamara Etikai Bizottságát a panaszbejelentés egyidejű megküldésével.
- 2.11. A panasz Etikai Bizottság részére történő továbbításáról a panaszost írásban értesíteni kell, egyidejűleg tájékoztatni arról, hogy a panasz vizsgálásának lezárására az illetékes Etikai Bizottság döntését követően kerül sor.
- 2.12. Ha a panaszbejelentés vizsgálása során munkajogi fegyelemsértés alapos gyanúja merül fel, az intézményvezető kezdeményezheti a felelősségre vonás lefolytatását.

### III. A PANASZKIVIZSGÁLÁS LEZÁRÁSA

- 3.1. A panaszbejelentés vizsgálatát követően a vizsgálat eredményéről szóló írásbeli értesítés megküldésével történik az eljárás befejezése. Az értesítésben rögzítésre kerül a panaszvizsgálás eredménye, a panaszbejelentéssel összefüggésben meghozott vezetői intézkedések, továbbá a panaszos tájékoztatása arról, hogy panaszával más hatósági utat is igénybe vehet.
- 3.2. Az értesítés 3 példányban készül, melyből 1-1 példányt a panaszos, a munkáltatói jogkört gyakorló és az irattár kap.
- 3.3. A panaszos részére a panasz vizsgálatát befejező értesítés tértivevényes levél formájában kerül postázásra.
- 3.4. Amennyiben a panasz elutasításra kerül, a meghozott döntésről azzal a tájékoztatással kell a panaszost értesíteni, hogy panaszával az egyéb fórumokhoz (fenntartóhoz, az egészségügyi államigazgatási szervhez, betegjogi képviselőhöz vagy bírósághoz) fordulhat.
- 3.5. A panaszokat nyilván kell tartani, és az ahhoz tartozó iratokat 5 évig meg kell őrizni. A nyilvántartás vezetése a Titkárság feladata.

### IV. A SZABÁLYZAT HATÁLYA

- 4.1. Jelen szabályzat 2024. április 1. napjával lép hatályba és rendelkezéseit az azt követően benyújtott panaszok kivizsgálására kell alkalmazni.
- 4.2. A Szabályzatot az Intézmény hirdetőtábláján ki kell függeszteni, továbbá valamennyi szervezeti egységhez 1 példányt el kell juttatni, hogy mind a dolgozók, mind a betegek megismerhessék a panaszbejelentések intézményi kivizsgálásának rendjét.

Tokaj, 2024. április 1.

  
dr. Szentésiné dr. Sallai Zsuzsanna  
intézményvezető